



Relatório Mensal – Avaliação do EXPRESSO

EXPRESSO Loja - Unidades Vapt Vupt, EXPRESSO Balcão, EXPRESSO Correios, EXPRESSO Totem, EXPRESSO App e EXPRESSO Web

JUNHO/2023

SUMÁRIO

Apresentação	02
Avaliação dos usuários do Vapt Vupt - EXPRESSO Loja	03
Representação gráfica da escala NPS – Vapt Vupt – EXPRESSO Loja	05
Pontos de melhoria	07
Pontos de destaque	08
Avaliação dos usuários do EXPRESSO Balcão	09
Representação gráfica da escala NPS – EXPRESSO Balcão	10
Pontos de melhoria	12
Pontos de destaque	12
Avaliação dos usuários do Portal EXPRESSO Web – (ambiente não logado)	13
Representação gráfica da escala NPS – Portal EXPRESSO Web – (ambiente não logado)	13
Pontos de melhoria	14
Pontos de destaque	14
Avaliação dos usuários do Portal EXPRESSO Web – (ambiente logado)	15
Serviços avaliados no Portal EXPRESSO Web	15
Representação gráfica da escala NPS – Portal EXPRESSO Web – (ambiente logado) – Serviços	16
Pontos de melhoria	17
Pontos de destaque	18
Avaliação dos usuários do EXPRESSO Totem	19
Serviços avaliados EXPRESSO Totem	19
Representação gráfica da escala NPS – EXPRESSO Totem	20
Pontos de melhoria	21
Pontos de destaque	22
Avaliação dos usuários do EXPRESSO App	23
Serviços avaliados EXPRESSO App	23
Representação gráfica da escala NPS – EXPRESSO App	24
Pontos de melhoria	25
Pontos de destaque	26
Avaliação dos usuários do EXPRESSO Correios	27
Serviços avaliados EXPRESSO Correios	27
Representação gráfica da escala NPS – EXPRESSO Correios	27

APRESENTAÇÃO

Um novo modelo de avaliação dos serviços públicos passou a ser prioridade da Administração Pública no Estado de Goiás, fortalecido pela publicação da lei estadual nº 20.846, de 02 de setembro de 2020, que criou a nova Política Estadual de Atendimento ao Cidadão e o Programa EXPRESSO.

A Avaliação dos Serviços Públicos, no contexto do Programa EXPRESSO, permite ao usuário avaliar 3 aspectos fundamentais para a prestação de um serviço, são eles: a unidade de atendimento, os atendentes e os serviços que são prestados pelo EXPRESSO.

Os canais de atendimento do EXPRESSO, discriminados no relatório de avaliação são:

Canais presenciais:

- EXPRESSO Loja (VAPT VUPT);
- EXPRESSO Balcão; e
- EXPRESSO Correios.

Canais digitais:

- EXPRESSO Web:
 - Ambiente não logado; e
 - Ambiente logado (serviços digitais).
- EXPRESSO Totem; e
- EXPRESSO App.

A nova proposta de avaliação tem como objetivo promover uma constante melhoria nas entregas dos serviços públicos, otimizando a experiência do usuário na utilização dos canais de atendimento, bem como a melhoria no atendimento prestado de forma presencial e digital.

O modelo de avaliação adotado é composto de 3 questões com opção de resposta baseada na metodologia Net Promoter Score (NPS) de satisfação do usuário que compreende um intervalo de 0 a 10. Após a escolha da pontuação em cada uma das 3 perguntas, é disponibilizada uma tela para escolha dos critérios justificando a nota dada, e após é disponibilizado um campo opcional para registro de comentários.

As avaliações realizadas via EXPRESSO Correios utilizam um dispositivo no qual o usuário avalia o atendimento num intervalo de 0 a 10 conforme metodologia NPS.

A avaliação é realizada por meio da leitura de QR Code disponibilizado nas unidades de atendimento, via terminais de autoatendimento - Totens ou via link nos canais digitais.

As vantagens do Modelo de Avaliação do Expresso são inúmeras, dentre elas destacamos, a simplificação dos processos e os ganhos na transparência, na eficiência e na efetividade.

O resultado das avaliações são tabulados e tratados pelas áreas responsáveis e encaminhada aos órgãos/entidades responsáveis para análise e possíveis melhorias.

AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO EXPRESSO LOJA – VAPT VUPT

Período registrado: **01/06/2023 a 30/06/2023**

Ferramenta utilizada para captura dos dados: **totens e adesivos contendo QR Code.**

UNIDADES DO VAPT VUPT – EXPRESSO LOJA

RESULTADOS POR UNIDADE

Ordem	Unidade	Quantidade de Atendimentos	Quantidade de Avaliações	(%)Avaliações / Atendimentos	Satisfação do Atendimento (NPS)	Satisfação Geral (NPS)
1	Anicuns	3.318	107	3,22%	100,00	100,00
2	Bela Vista de Goiás	3.452	629	18,22%	100,00	100,00
3	Itauçu	3.972	878	22,10%	100,00	100,00
4	Jaraguá	11.827	83	0,70%	100,00	100,00
5	Cidade de Goiás	4.580	745	16,27%	100,00	99,93
6	Itapaci	2.905	140	4,82%	99,29	99,64
7	Ipameri	2.876	801	27,85%	99,63	99,56
8	Itaberaí	4.691	656	13,98%	99,39	99,54
9	Padre Bernardo	2.525	125	4,95%	98,40	99,20
10	Caldas Novas	5.862	120	2,05%	100,00	99,17
11	Buriti Alegre	1.574	220	13,98%	99,09	99,09
12	Campos Belos	4.560	273	5,99%	99,27	98,90
13	Jussara	5.363	175	3,26%	99,43	98,86
14	Piracanjuba	2.967	182	6,13%	98,90	98,63
15	Crixás	3.437	72	2,09%	98,61	98,61
16	Ceres	8.085	357	4,42%	99,16	98,60
17	Mozarlândia	2.249	135	6,00%	99,26	98,52
18	Hidrolândia	4.153	214	5,15%	98,60	98,36
19	Bom Jesus de Goiás	3.520	1.444	41,02%	98,75	98,23
20	Minaçu	6.037	364	6,03%	98,63	98,08
21	Goiatuba	4.762	606	12,73%	97,36	97,77
22	Santa Helena de Goiás	3.616	103	2,85%	98,06	97,57
23	Anápolis Sul	12.205	164	1,34%	98,78	97,56
24	Itapuranga - Júnior Bento	8.626	142	1,65%	97,18	97,54
25	Alexânia	2.367	81	3,42%	98,77	97,53
26	Águas Lindas de Goiás	13.411	282	2,10%	98,23	97,34
27	Pirenópolis	5.251	184	3,50%	97,28	97,28
28	Inhumas	5.666	277	4,89%	99,28	96,75
29	Morrinhos	6.456	80	1,24%	98,75	96,25
30	Paraúna	2.177	106	4,87%	98,11	96,23
31	Jardim Ingá	4.797	241	5,02%	95,85	95,64
32	Trindade - Maysa	7.148	481	6,73%	96,26	95,53
33	Goianésia	8.914	276	3,10%	97,46	95,11
34	São Miguel do Araguaia	2.464	102	4,14%	96,08	95,10
35	Novo Gama	5.947	292	4,91%	94,18	94,52
36	Planaltina	5.635	273	4,84%	95,60	94,51

UNIDADES DO VAPT VUPT – EXPRESSO LOJA

RESULTADOS POR UNIDADE

Ordem	Unidade	Quantidade de Atendimentos	Quantidade de Avaliações	(%)Avaliações / Atendimentos	Satisfação do Atendimento (NPS)	Satisfação Geral (NPS)
37	Pires do Rio	2.986	260	8,71%	99,23	94,42
38	Porangatu	7.941	170	2,14%	94,12	94,41
39	Posse	5.354	220	4,11%	95,00	94,32
40	Quirinópolis	6.838	142	2,08%	94,37	93,66
41	Alvorada do Norte	2.368	121	5,11%	95,87	93,39
42	Rubiataba	6.786	217	3,20%	91,24	92,40
43	Palmeiras de Goiás	7.737	32	0,41%	90,63	92,19
44	Passeio das Aguas	11.393	416	3,65%	93,27	92,07
45	Cristalina	5.398	581	10,76%	91,22	92,00
46	Santo Antônio do Descoberto	4.775	206	4,31%	92,72	91,26
47	Shopping Bougainville	16.711	307	1,84%	93,16	91,21
48	Iporá	6.710	84	1,25%	90,48	89,88
49	Mineiros	5.105	167	3,27%	90,42	89,22
50	Portal Shopping	9.265	317	3,42%	89,59	88,80
51	Araguaia Shopping	11.561	208	1,80%	93,27	87,98
52	Catalão	5.818	237	4,07%	89,45	86,08
53	Trindade	9.022	91	1,01%	91,21	85,71
54	Itumbiara	14.658	96	0,65%	83,33	84,38
55	Formosa	8.921	185	2,07%	84,86	82,70
56	Senador Canedo	11.634	245	2,11%	86,12	82,65
57	Valparaíso de Goiás	7.780	132	1,70%	87,12	82,58
58	Aparecida Shopping	11.273	120	1,06%	85,00	82,08
59	Luziânia	8.907	168	1,89%	80,95	80,36
60	Shopping Cidade Jardim	16.369	612	3,74%	83,50	80,31
61	Praça Cívica(Central do Servidor)	1.647	159	9,65%	81,13	78,93
62	Lozandes	9.828	225	2,29%	76,89	76,44
63	Anápolis	21.228	782	3,68%	71,36	74,17
64	Goianira	6.345	84	1,32%	75,00	73,21
65	Shopping Cerrado	8.779	200	2,28%	71,50	72,50
66	Rio Verde	23.185	194	0,84%	73,71	72,42
67	Nerópolis	4.797	35	0,73%	71,43	71,43
68	Campinas	19.245	335	1,74%	73,13	67,31
69	Praça da Bíblia	11.870	161	1,36%	69,57	65,53
70	Mangalô	13.175	215	1,63%	63,72	59,53
71	Buena Vista	11.370	111	0,98%	57,66	58,56
72	Garavelo	16.944	130	0,77%	54,62	53,85
73	Jataí	8.690	290	3,34%	52,41	46,21
74	Admar Otto(Buriti Shopping)	23.904	245	1,02%	51,02	45,10
75	Rialma	-	-	0,00%	0,00	0,00
76	São Luís de Montes Belos	-	-	0,00%	0,00	0,00
Total Geral		573.712	19.910	3,47%	91,44	90,49

*** Unidades em reforma**

	Zona de Excelência NPS = 75 a 100 pontos
	Zona de Qualidade NPS = 50 a 74,99 pontos
	Zona de Aperfeiçoamento NPS = 0 a 49,99 pontos

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - VAPT VUPT – EXPRESSO LOJA

Número de avaliações concluídas*: **19.910**

Número de avaliações sobre os serviços: **5.858**

Referência: **01 a 30/06/2023**

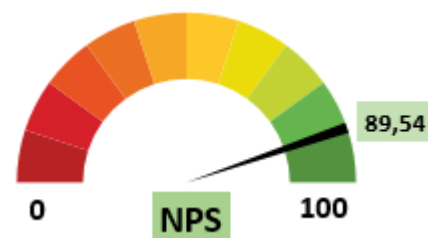
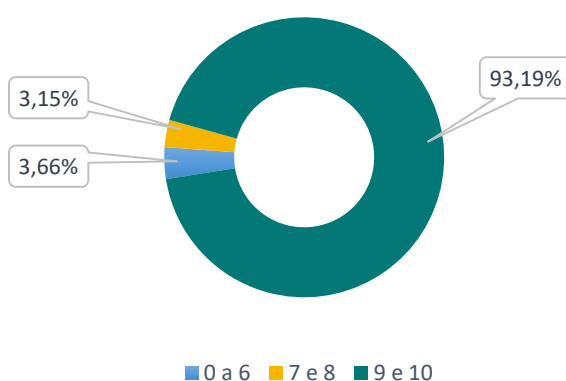
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS**

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

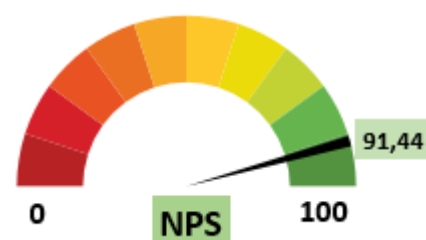
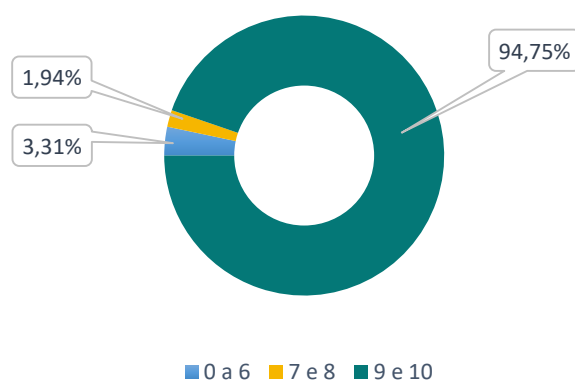
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

1 - Satisfação do usuário com a unidade Vapt vupt (infraestrutura)



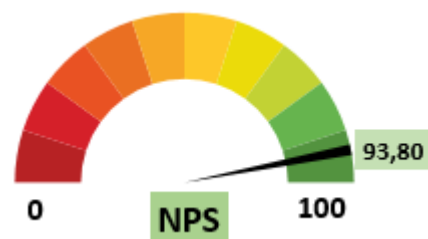
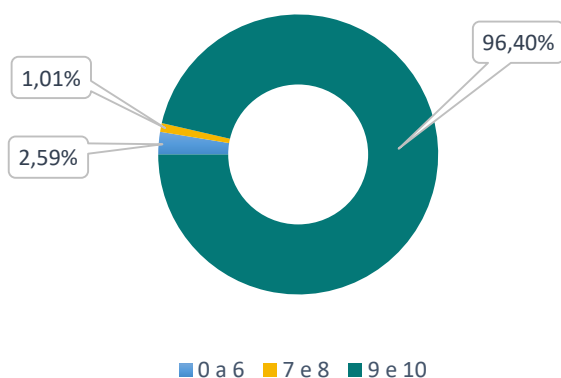
2 - Satisfação do usuário com o atendimento



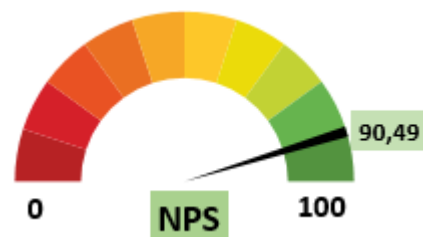
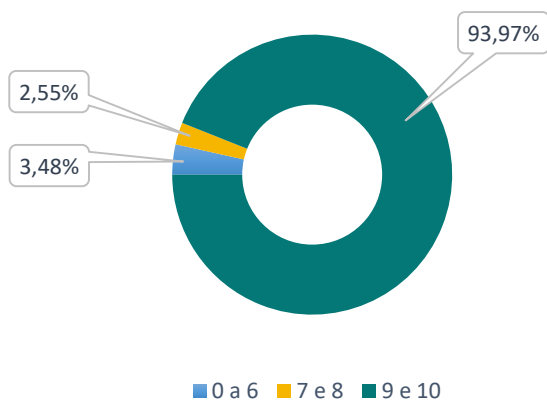
* As avaliações são consideradas concluídas quando o usuário avalia a unidade, pergunta 1 e o atendimento, pergunta 2.

**Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

3 - Satisfação do usuário com os serviços prestados



4 - Satisfação geral dos usuários das unidades Vapt Vupt*

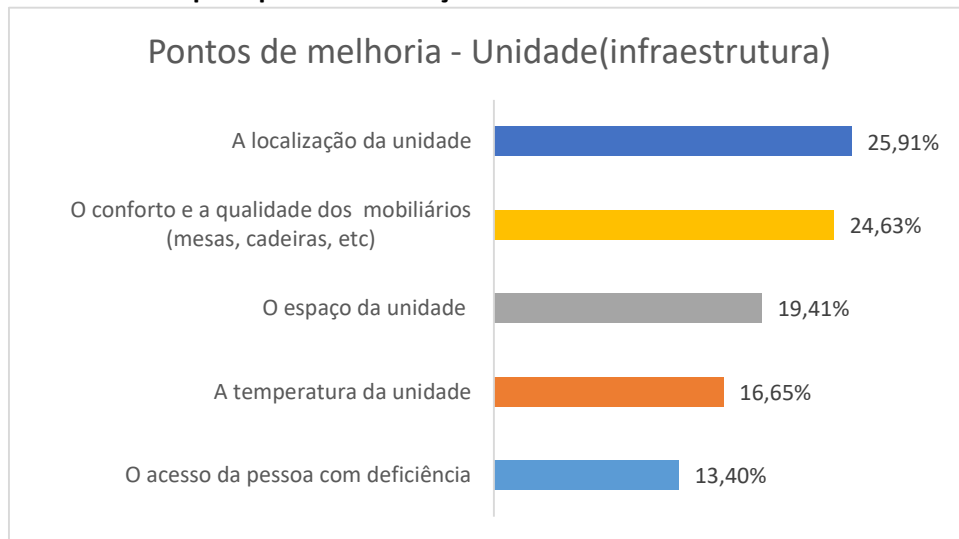


*A avaliação dos serviços, por ser opcional, não foi considerada para cálculo do resultado do percentual geral de satisfação e índice NPS dos usuários das unidades Vapt Vupt.

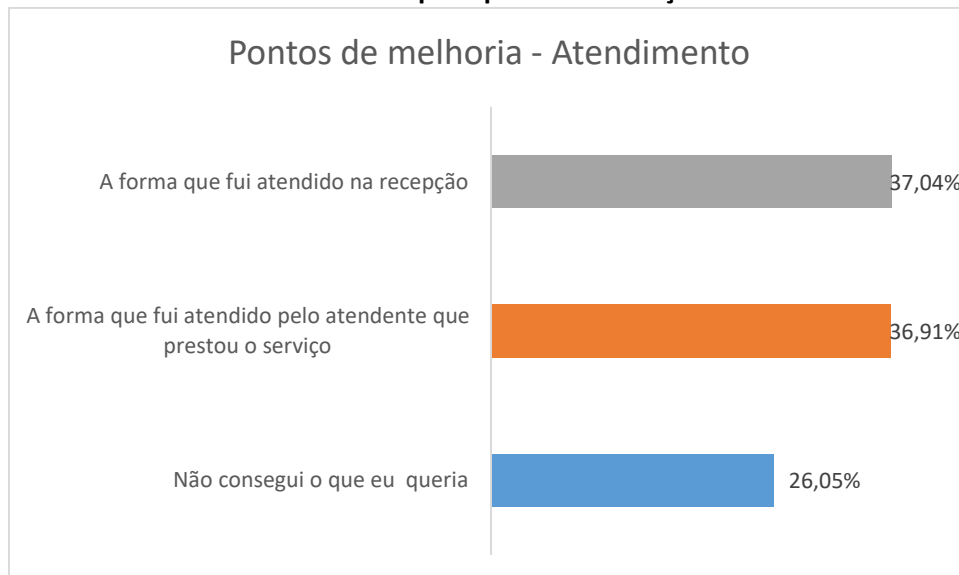
PONTOS DE MELHORIA

Os gráficos abaixo refletem o quantitativo de critérios registrado pelos usuários validando as **notas de 0 a 6** para cada item avaliado.

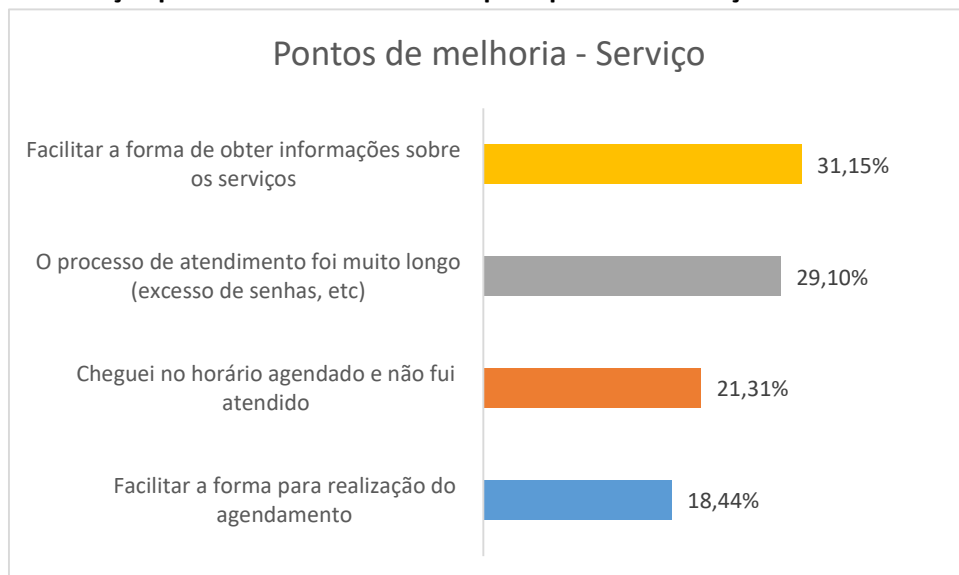
1 – Unidade Vapt Vupt – 728 Avaliações



2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 659 Avaliações



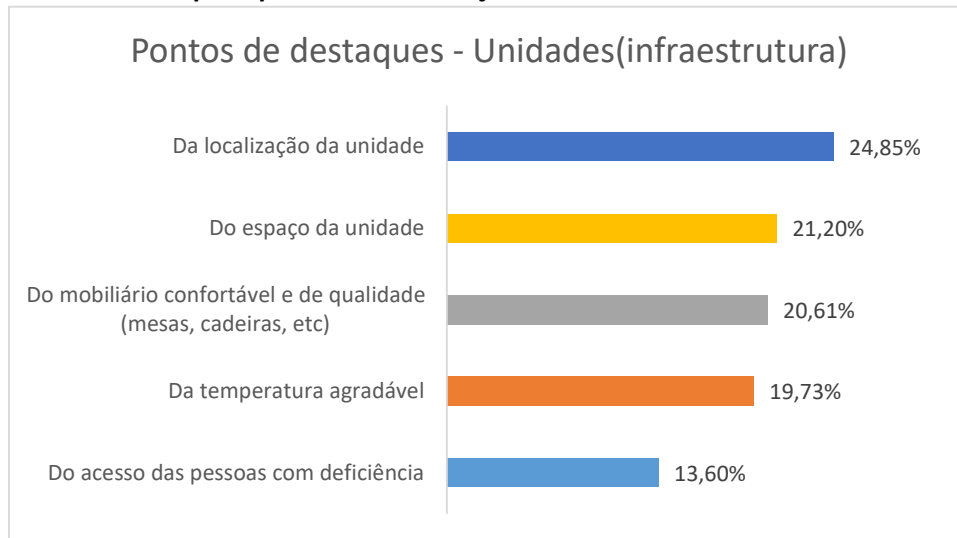
3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 152 Avaliações



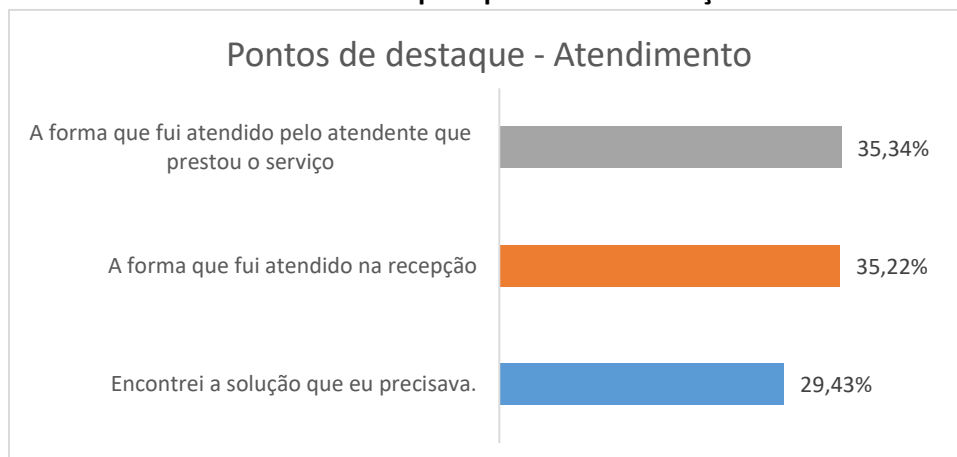
PONTOS DE DESTAQUE

Os gráficos abaixo refletem o quantitativo de critérios registrado pelos usuários validando as **notas de 9 a 10** para cada item avaliado.

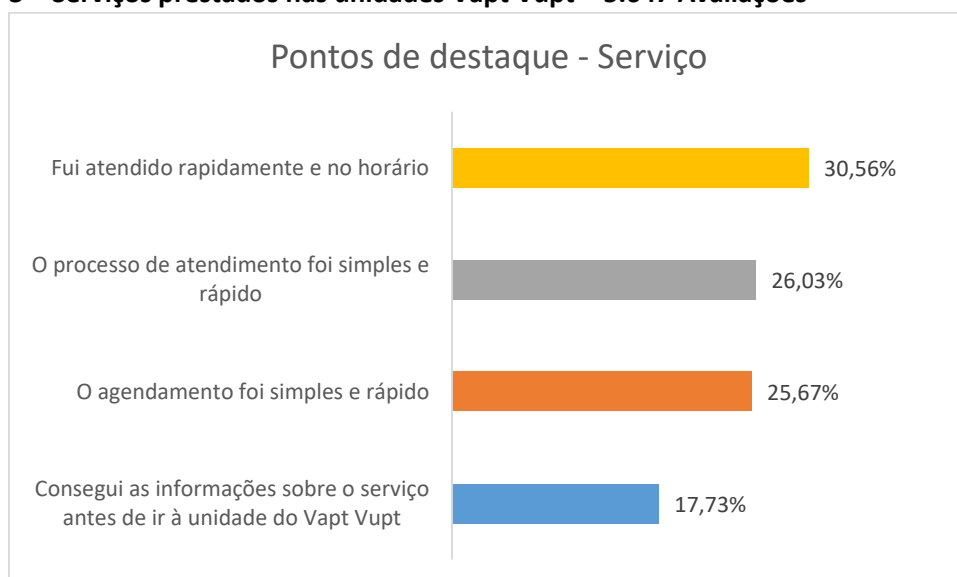
1 – Unidade Vapt Vupt – 18.555 Avaliações



2 – Atendimento nas unidades Vapt Vupt – 18.864 Avaliações



3 – Serviços prestados nas unidades Vapt Vupt – 5.647 Avaliações



AVALIAÇÕES DOS USUÁRIOS DO EXPRESSO BALCÃO

Período registrado: **01/06/2023 a 30/06/2023**

Ferramenta utilizada para captura dos dados: **Adesivos e panfletos contendo QR Code.**

UNIDADES DO BALCÃO – EXPRESSO BALCÃO						
RESULTADOS POR UNIDADE						
Ordem	Unidade	Quantidade de Atendimentos	Quantidade de Avaliações	(%)Avaliações / Atendimentos	Satisfação do Atendimento (NPS)	Satisfação Geral (NPS)
1	Abadiânia	1	1	100,00%	100,00	100,00
2	Bonópolis	22	22	100,00%	100,00	100,00
3	Cachoeira Alta	21	15	71,43%	100,00	100,00
4	Carmo do Rio Verde	27	10	37,04%	100,00	100,00
5	Divinópolis	1	1	100,00%	100,00	100,00
6	Gameleira de Goiás	20	20	100,00%	100,00	100,00
7	Goianápolis	9	7	77,78%	100,00	100,00
8	Montividiu	63	13	20,63%	100,00	100,00
9	Mundo Novo	31	22	70,97%	100,00	100,00
10	Nova América	22	6	27,27%	100,00	100,00
11	Palminópolis	12	5	41,67%	100,00	100,00
12	Porteirão	4	1	25,00%	100,00	100,00
13	Rio Quente	75	24	32,00%	100,00	100,00
14	São Patrício	5	5	100,00%	100,00	100,00
15	Niquelândia	254	24	9,45%	100,00	97,92
16	Silvânia	26	13	50,00%	69,23	69,23
17	Cristianópolis	17	0	0	0	0
18	Indiara	127	0	0	0	0
19	Santa Rita do Araguaia	14	0	0	0	0
20	Flores de Goiás	-	-	-	-	-
21	Joviânia	-	-	-	-	-
22	Monte Alegre de Goiás	-	-	-	-	-
23	Nova Crixás	-	-	-	-	-
24	São Domingos	-	-	-	-	-
25	São Luiz do Norte	-	-	-	-	-
26	São Miguel do Passa Quatro	-	-	-	-	-
27	Varjão	-	-	-	-	-
28	Vianópolis	-	-	-	-	-
Total Geral		751	189	25,17%	97,88	97,62

*** Unidades fechadas**

	Zona de Excelência NPS = 75 a 100 pontos
	Zona de Qualidade NPS = 50 a 74,99 pontos
	Zona de Aperfeiçoamento NPS = 0 a 49,99 pontos

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO BALCÃO

Número de avaliações concluídas*: **189**

Número de avaliações sobre os serviços: **50**

Referência: **01 a 30/06/2023**

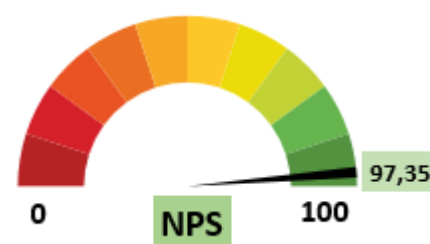
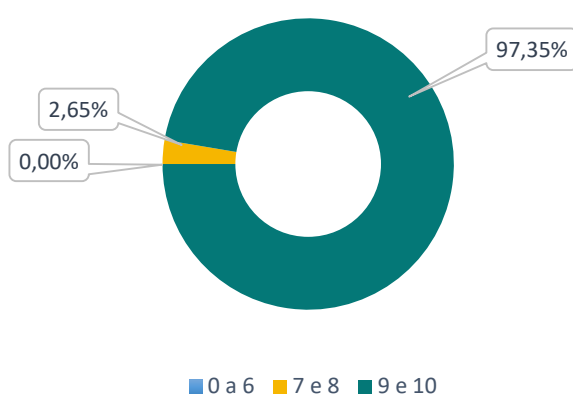
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS**

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

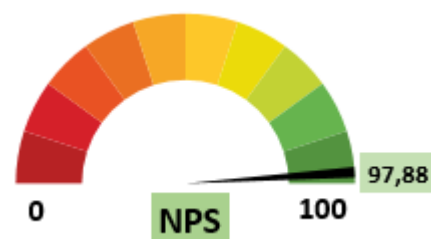
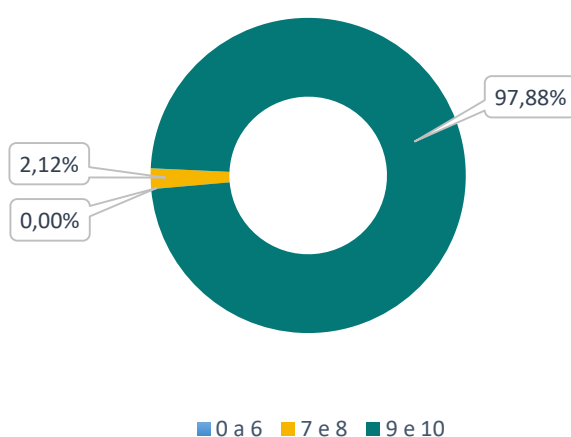
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

1 - Satisfação do usuário com a unidade Balcão (infraestrutura)



2 - Satisfação do usuário com o atendimento

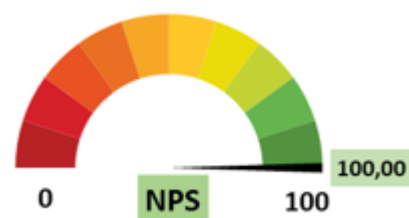
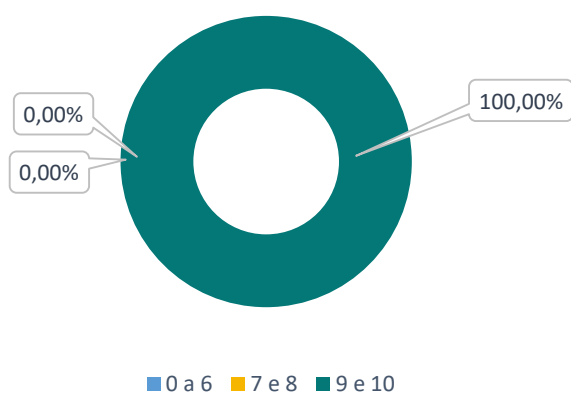


*A avaliação é considerada concluída quando o usuário avalia a unidade do EXPRESSO Balcão, na pergunta 1 e o atendimento na pergunta 2.

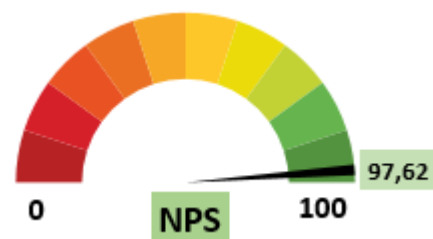
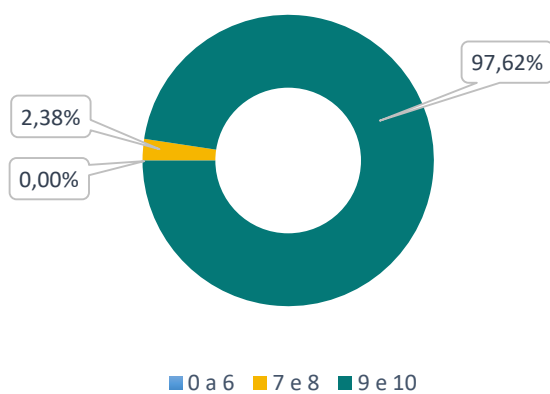
**Fórmula para cálculo do índice NPS: Nº de Promotores (notas 9 e 10) – Nº de Detratores (notas 0 a 6).

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO BALCÃO

3 - Satisfação do usuário com os serviços prestados



4 - Satisfação geral dos usuários das unidades Balcão*



* A avaliação dos serviços, por ser opcional, não foi considerada para cálculo do resultado da satisfação geral do EXPRESSO Balcão.

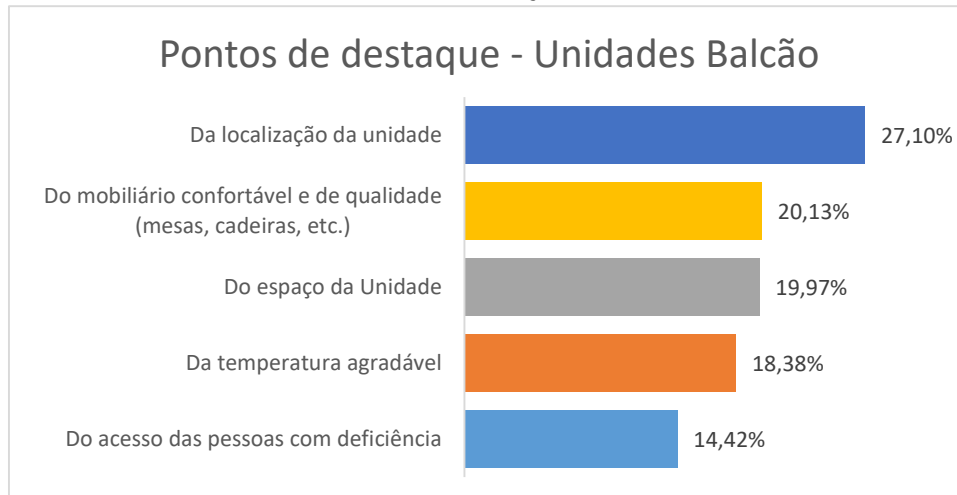
PONTOS DE MELHORIA

Não foram registrados pontos de melhoria para o atendimento e os serviços prestados no EXPRESSO Balcão.

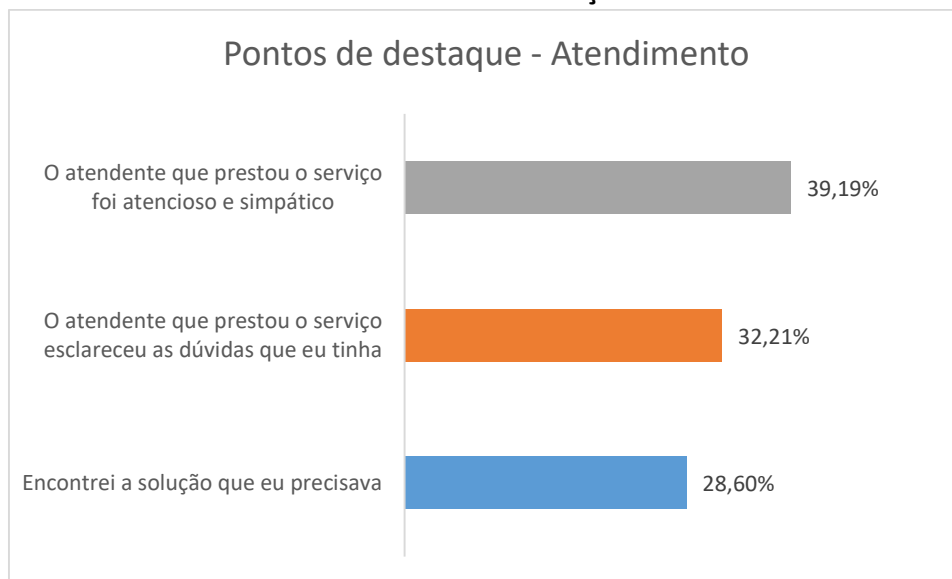
PONTOS DE DESTAQUE

Os gráficos abaixo refletem o quantitativo de critérios registrados pelos usuários validando as **notas de 9 e 10** para cada item avaliado.

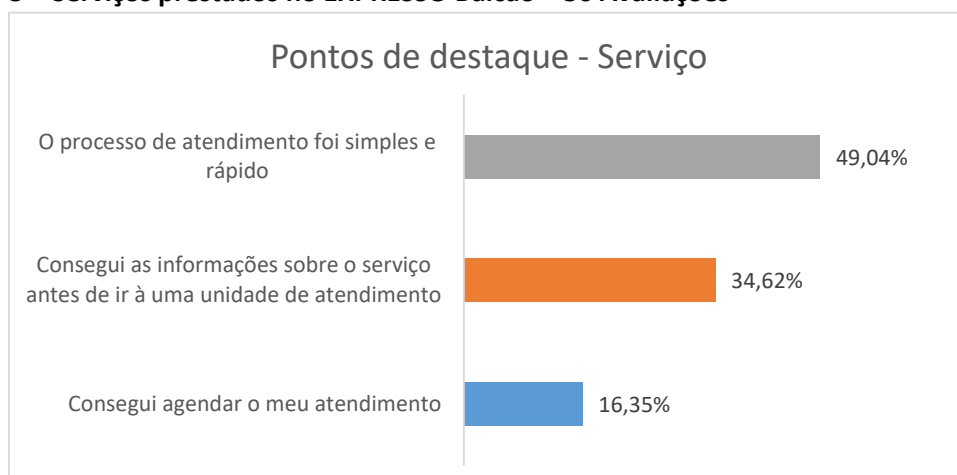
1 – Unidade EXPRESSO Balcão – 184 Avaliações



2 – Atendimento EXPRESSO Balcão – 185 Avaliações



3 – Serviços prestados no EXPRESSO Balcão – 50 Avaliações



AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

Período registrado: **01/06/2023 a 30/06/2023**

Ferramenta utilizada para captura dos resultados da avaliação: **Link disponibilizado na tela inicial do Portal EXPRESSO.**

Número de avaliações recebidas: **221**

Número de acesso ao Portal Web: **891.972**

% de avaliações/número de acessos: **0,02%**

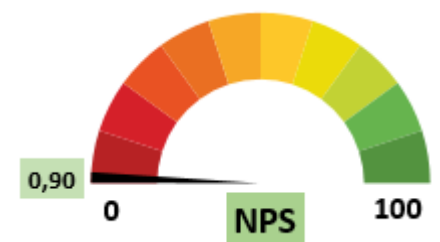
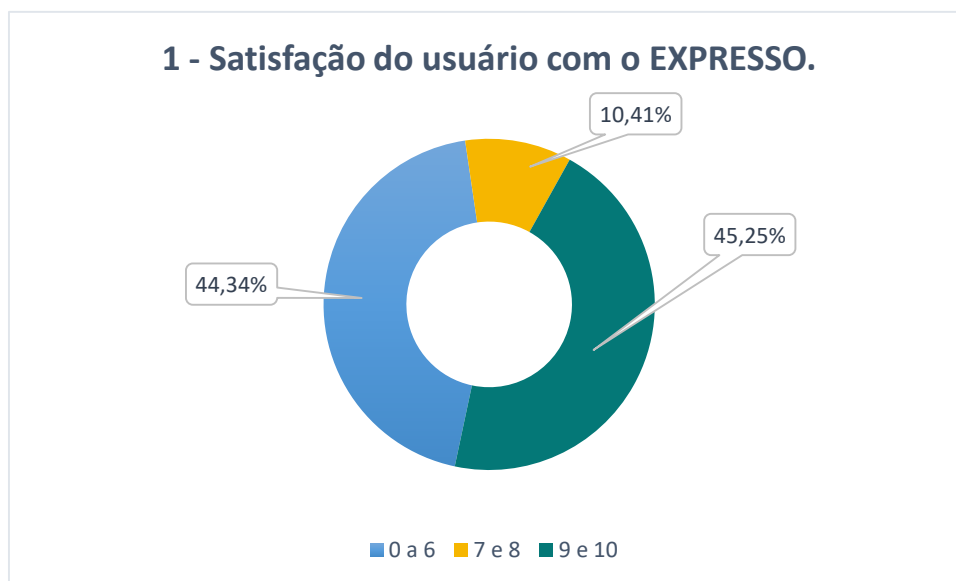
REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE NÃO LOGADO

REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

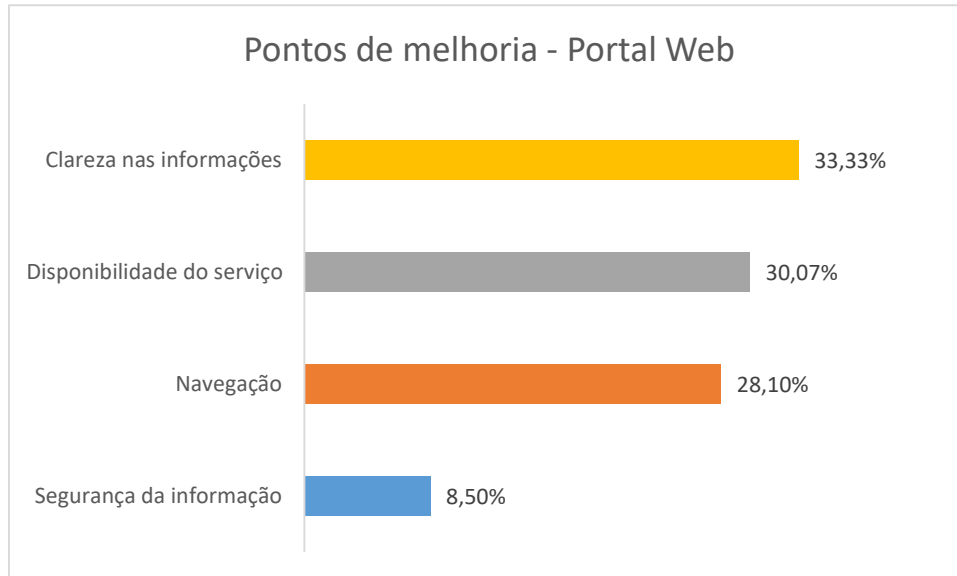


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

PONTOS DE MELHORIA

O gráfico abaixo reflete o quantitativo de critérios registrados pelos usuários validando as **notas de 0 A 6** para cada item avaliado.

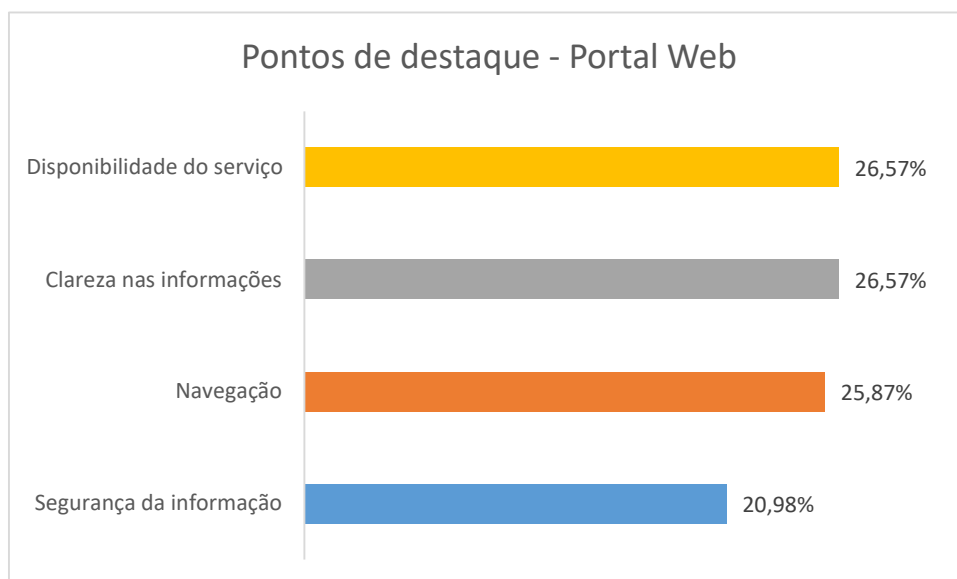
Pontos de melhoria - Portal Web – 98 Avaliações



PONTOS DE DESTAQUE

O gráfico abaixo reflete o quantitativo de critérios registrados pelos usuários validando as **notas de 9 e 10** para cada item avaliado.

Pontos de destaque - Portal Web – 100 Avaliações



AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE LOGADO (SERVIÇOS)

Período registrado: **01/06/2023 a 30/06/2023**

Ferramenta utilizada para captura dos resultados da avaliação: **Link disponibilizado no ambiente logado (GOV.BR) do EXPRESSO WEB.**

Número de avaliações recebidas: **2.356**

Número de serviços realizados no Portal Web: **1.039.910**

% de avaliações/número de serviços realizados: **0,23%**

SERVIÇOS AVALIADOS NO CANAL EXPRESSO WEB		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Consultar Veículo	1309
2	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	581
3	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	195
4	Consultar Boletins de Ocorrências - Delegacia Virtual	63
5	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	62
6	Obter Licença de Pesca	21
7	Validar Antecedente Criminal	21
8	Obter cópia do CRLV-e	12
9	Solicitar Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo - CRLV-e	12
10	Realizar manifestação de ouvidoria	09
11	Validar veracidade do Boletim de Ocorrências - Delegacia Virtual	09
12	Consultar CNH	08
13	Consultar RENACH	07
14	Consultar veículos apreendidos e recuperados	06
15	Solicitar Troca da CNH Provisória pela Definitiva	06
16	Consultar Débitos Tributários por CPF	05
17	Criar / Acompanhar Denúncia PROCON	05
18	Consultar Cursos ofertados pela UEG	04
19	Consultar Diário Oficial do Estado de Goiás	04
20	Obter Validação da Licença de Pesca	03
21	Solicitar Alteração de Endereço dos Veículos Dentro do Mesmo Município	03
22	Emitir Certidão de Propriedade Veicular	02
23	Consultar pessoas desaparecidas e cadáveres não identificados	01
24	Emitir boletos do Ipasgo	01
25	Obter a Carteira Nacional de Habilitação - CNH	01
26	Obter Lista de Parcelamentos de Débitos Tributários por CPF	01
27	Recadastrar aposentado, militar inativo e pensionista do Estado de Goiás	01
28	Solicitar 2ª Via da CNH	01
29	Solicitar bloqueio de telemarketing junto ao Procon	01
30	Solicitar Certificado de Conclusão de Curso do Ensino Médio	01
31	Solicitar Exclusão do Ipasgo Saúde	01
TOTAL		2.356

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - PORTAL EXPRESSO WEB AMBIENTE LOGADO

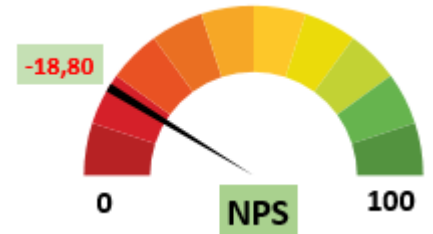
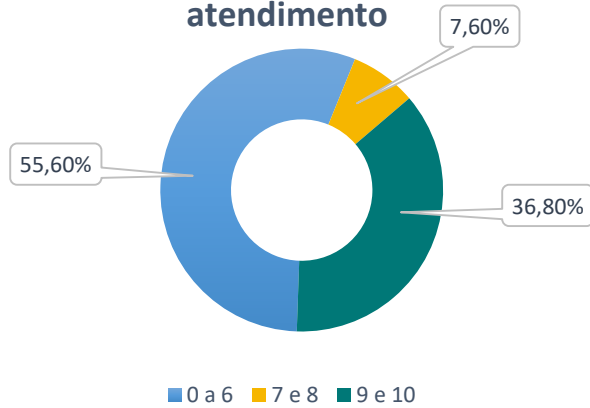
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

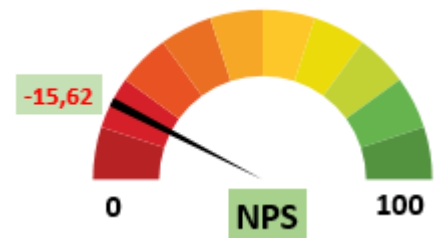
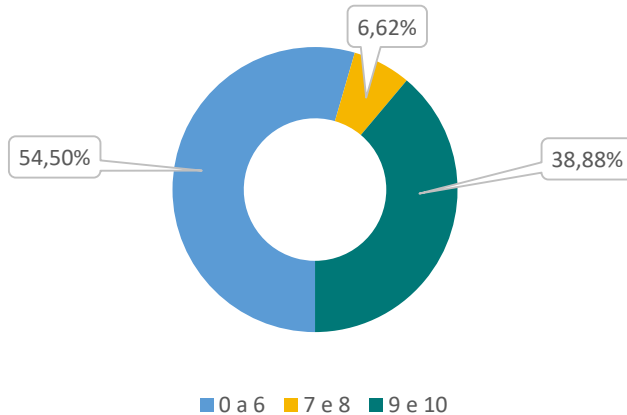
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

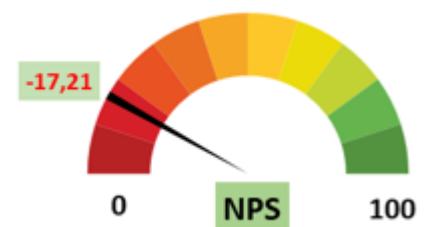
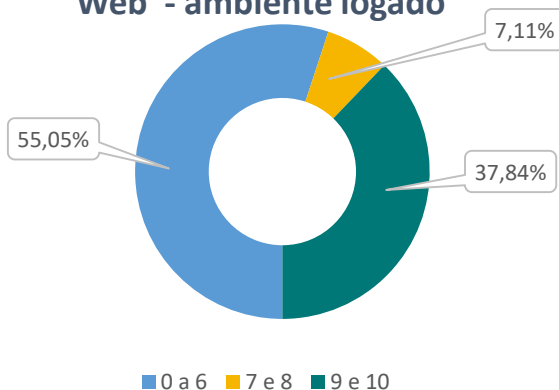
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO Web - ambiente logado

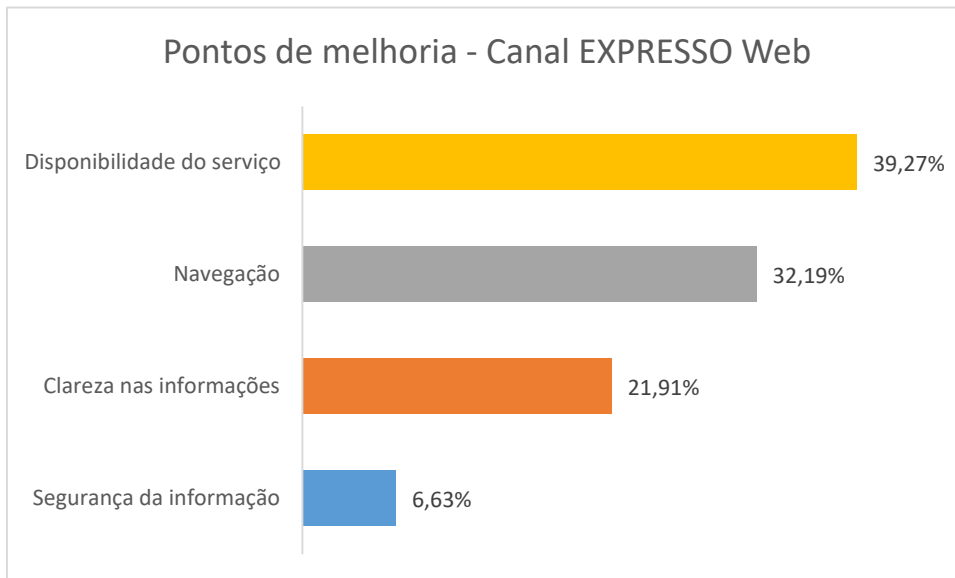


*Fórmula para cálculo do índice NPS: Nº de Promotores (notas 9 e 10) – Nº de Detratores (notas 0 a 6).

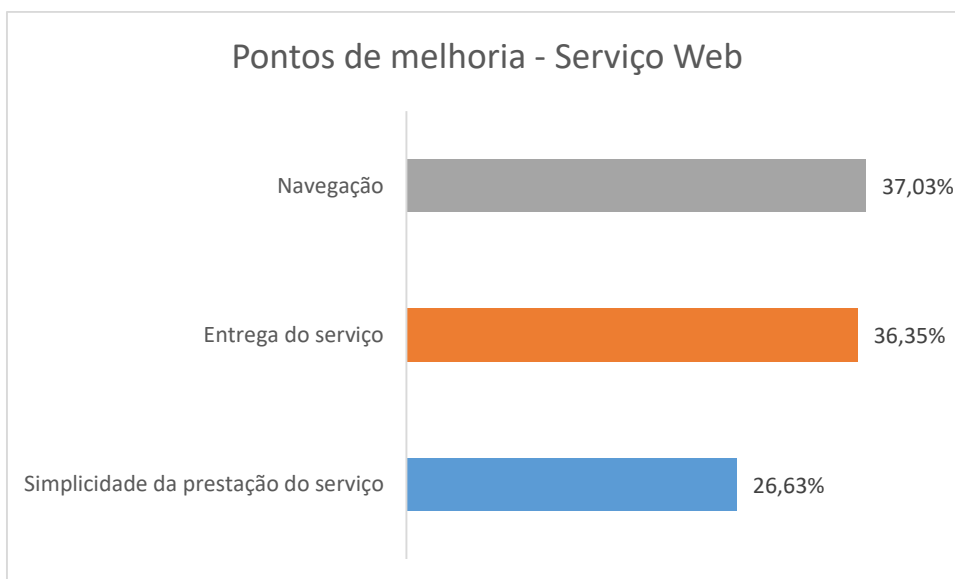
PONTOS DE MELHORIA

Os gráficos abaixo refletem o quantitativo de critérios registrados pelos usuários validando as **notas de 0 a 6** para cada item avaliado.

1 – Canal de atendimento – 1.310 Avaliações



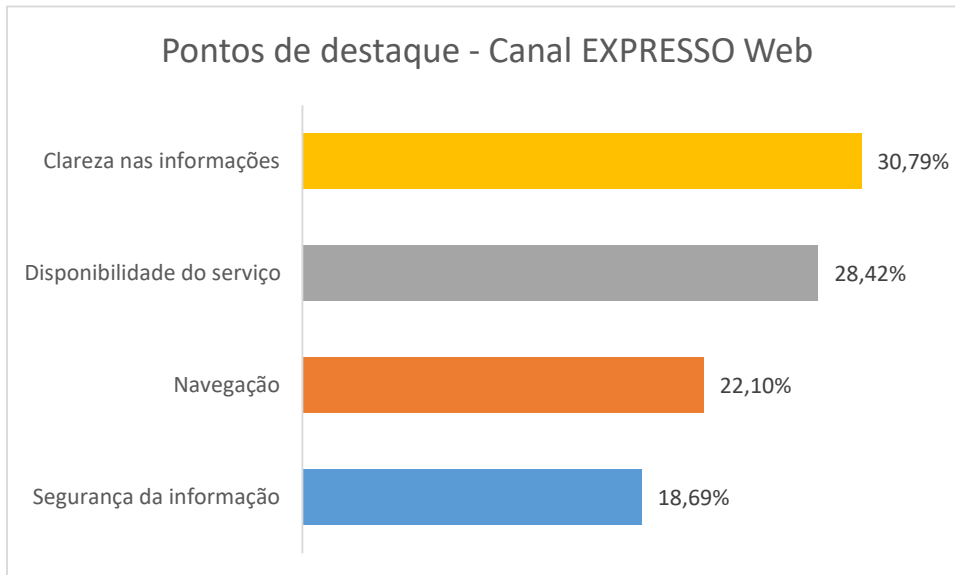
2 – Serviço prestado Web – 1.284 Avaliações



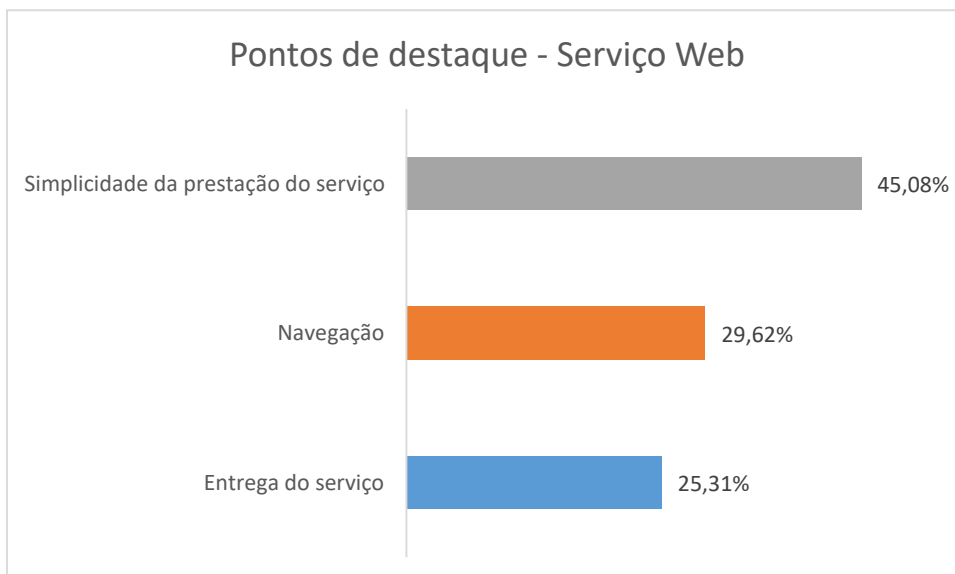
PONTOS DE DESTAQUE

Os gráficos abaixo refletem o quantitativo de critérios registrados pelos usuários validando as **notas de 9 e 10** para cada item avaliado.

1 – Canal de atendimento – 867 Avaliações



2 – Serviços prestados no EXPRESSO Web – ambiente logado – 916 Avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO TOTEM

Período registrado: **01/06/2023 a 30/06/2023**

Ferramenta utilizada para captura dos resultados da avaliação: **Totens de autoatendimento.**

Número de avaliações recebidas: **751**

Número de serviços realizados nos totens: **81.597**

Número de avaliações/número de serviços realizados: **0,92%**

SERVIÇOS AVALIADOS VIA TOTEM		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	739
2	Consultar pessoas desaparecidas e cadáveres não identificados	04
3	Consultar acervo das Bibliotecas	03
4	Consultar veículos apreendidos e recuperados	02
5	Disponibilizar informação sobre participação em empresas	01
6	Emitir Certidão Negativa/Positiva ou Positiva com efeito negativa	01
7	Varredura de Débitos por CPF	01
TOTAL		751

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO TOTEM

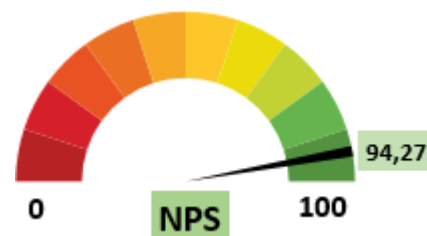
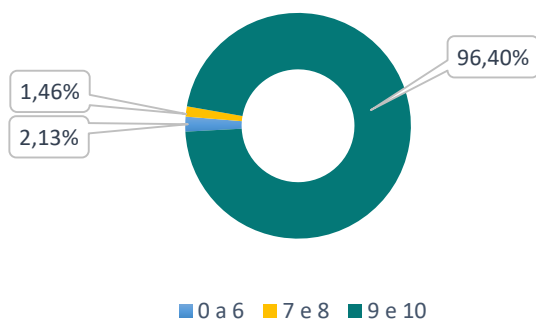
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

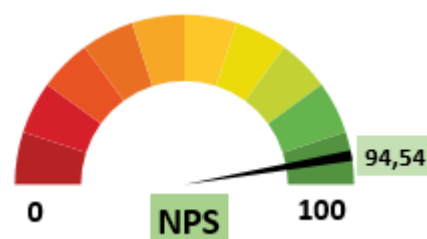
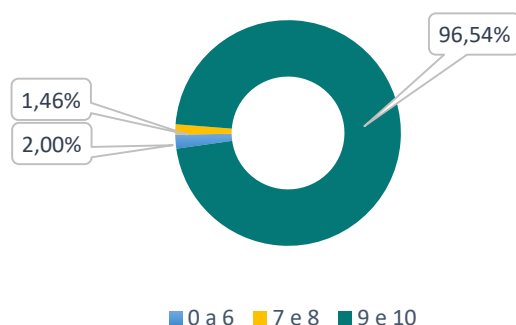
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

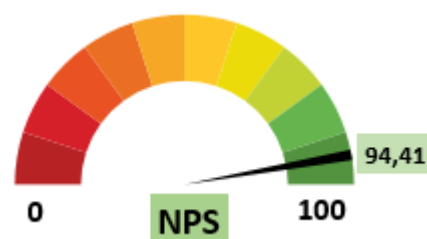
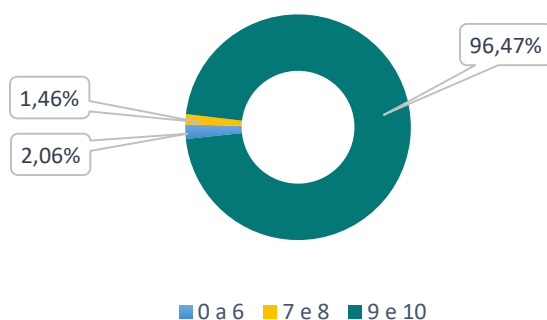
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO Totem

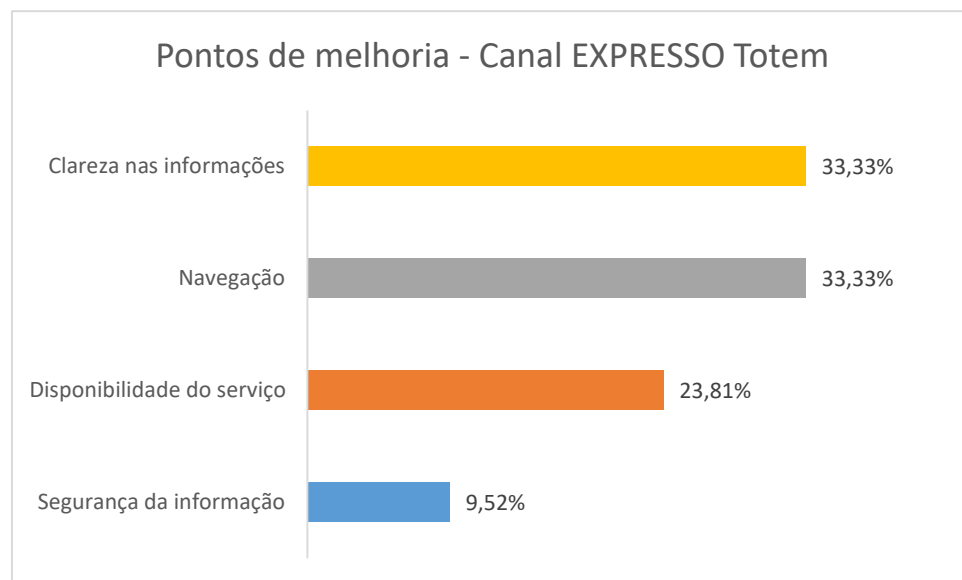


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

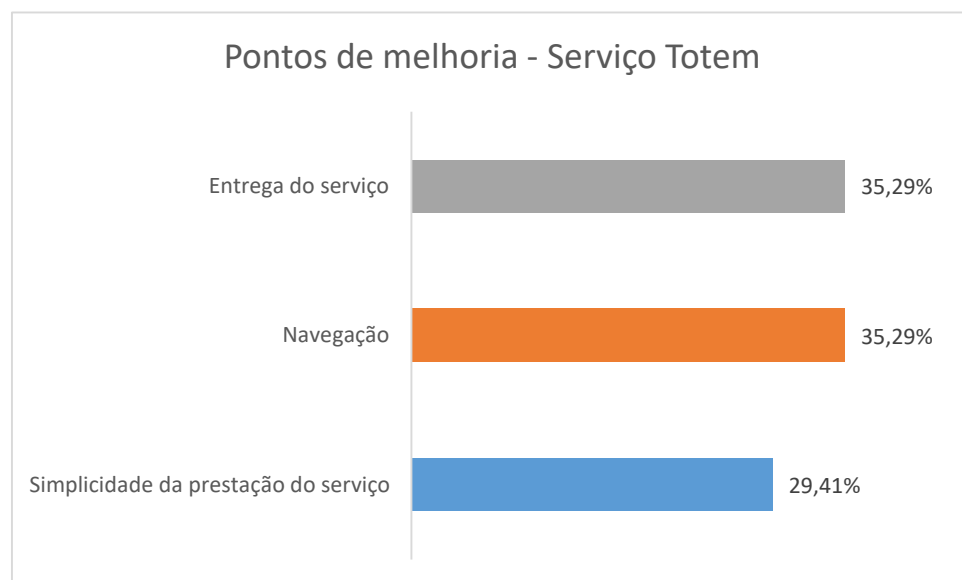
PONTOS DE MELHORIA

Os gráficos abaixo refletem o quantitativo de critérios registrados pelos usuários validando as **notas de 0 a 6** para cada item avaliado.

1 – Canal de atendimento – 16 Avaliações



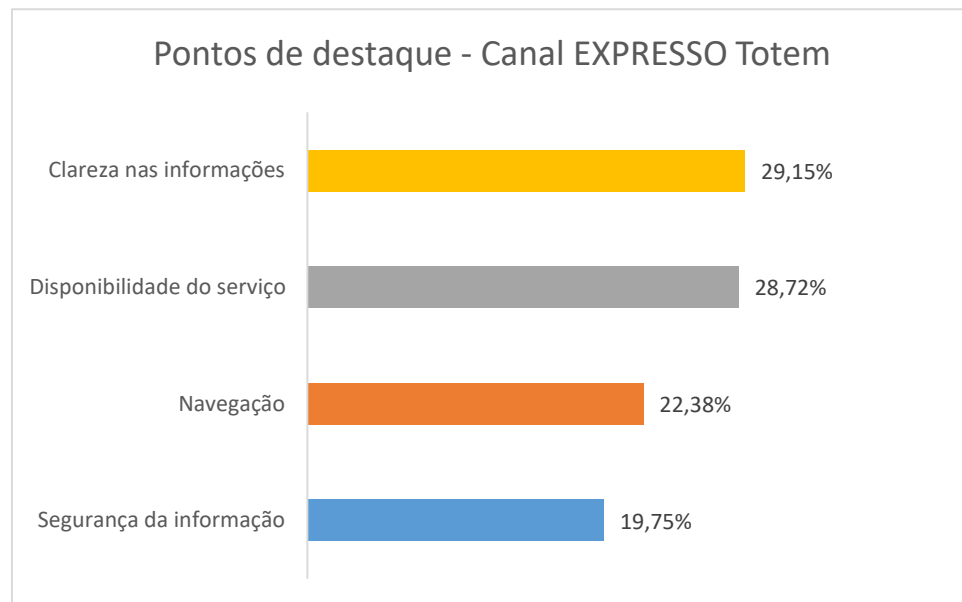
2 – Serviço prestado nos Totens – 15 Avaliações



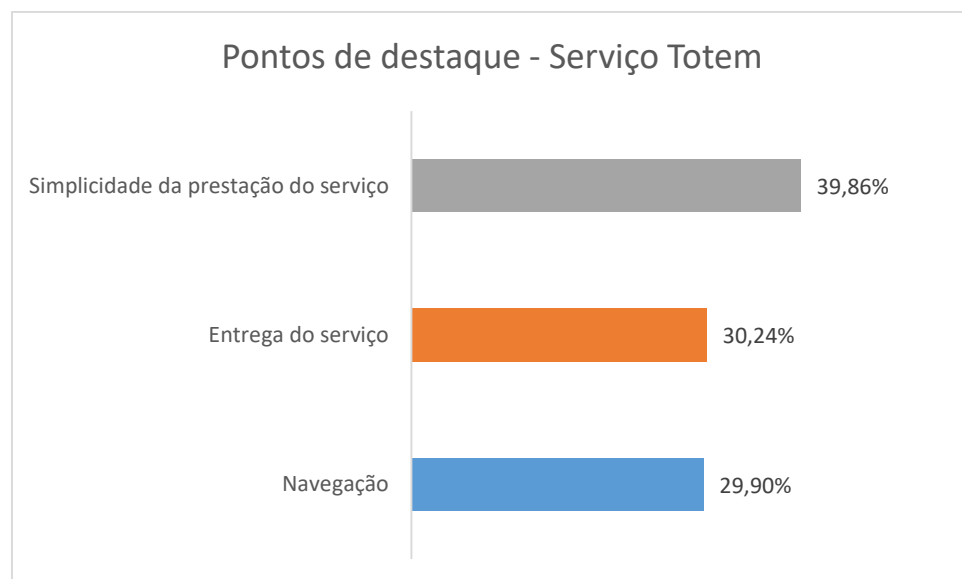
PONTOS DE DESTAQUE

Os gráficos abaixo refletem o quantitativo de critérios registrados pelos usuários validando as **notas de 9 e 10** para cada item avaliado.

1 – Canal de atendimento – 724 Avaliações



2 – Serviços prestados nos Totens – 725 Avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO APP

Período registrado: **01/06/2023 a 30/06/2023**

Ferramenta utilizada para captura dos resultados da avaliação: **Dispositivo móvel.**

Número de serviços realizados: **5.908**

Número de avaliações recebidas: **24**

% Número de avaliações/número de serviços realizados: **1,07%**

SERVIÇOS AVALIADOS VIA APP		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	18
2	Realizar manifestação de ouvidoria	02
3	Abrir Ciclos de Eventos Pecuários	01
4	Consultar Histórico de Consumo de água e/ou esgoto	01
5	Consultar Percentual de Desconto no IPVA Obtido na Nota Fiscal Goiana	01
6	Visitar Preso	01
TOTAL		24

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS - EXPRESSO APP

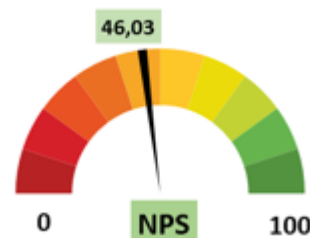
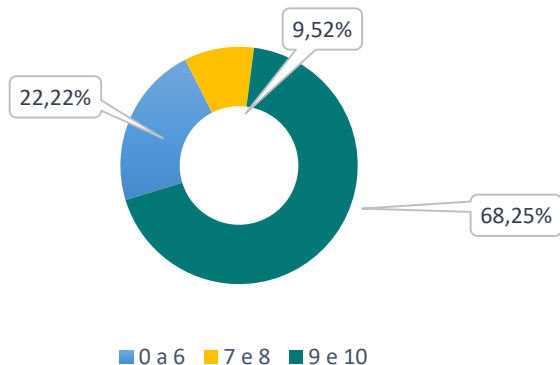
REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

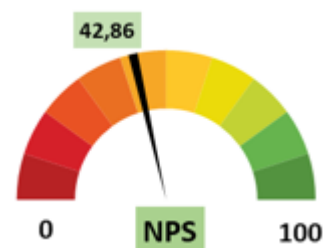
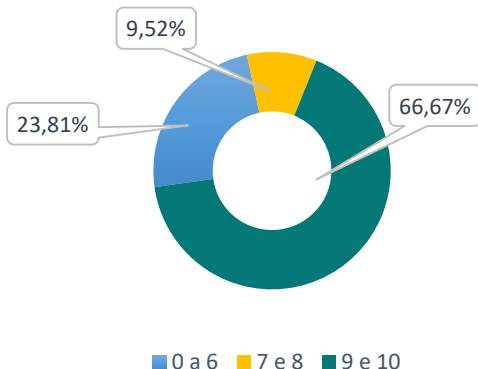
Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos

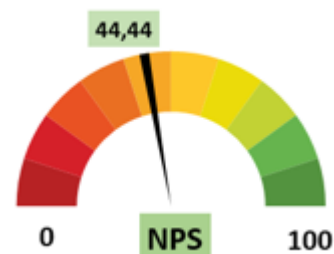
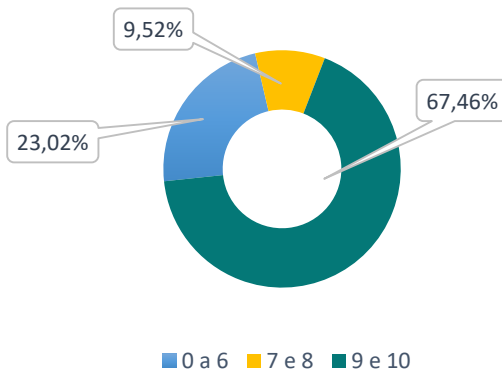
1 - Satisfação do usuário com o canal digital de atendimento



2 - Satisfação do usuário com o serviço prestado



3 - Satisfação geral dos usuários do EXPRESSO App

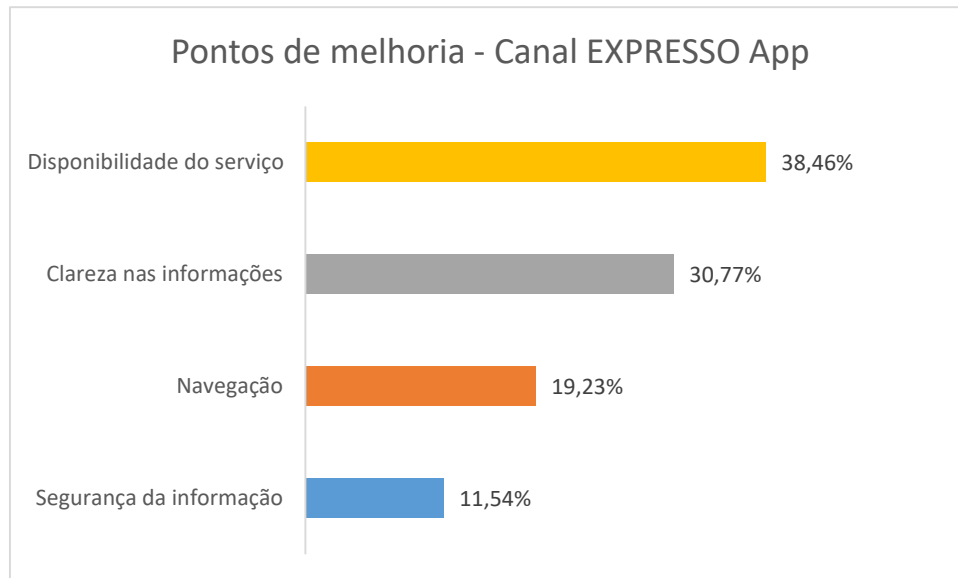


*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).

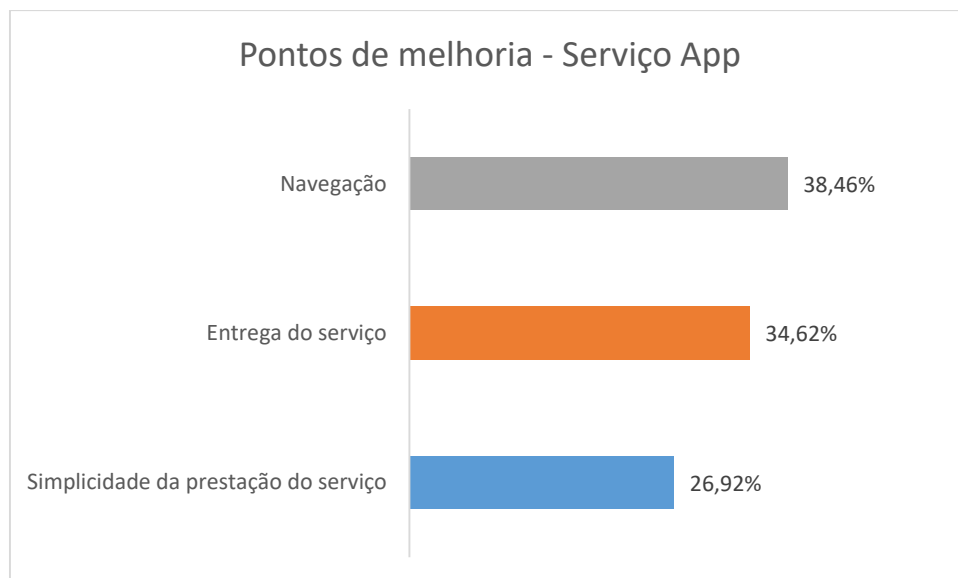
PONTOS DE MELHORIA

Os gráficos abaixo refletem o quantitativo de critérios registrados pelos usuários validando as **notas de 0 a 6** para cada item avaliado.

1 – Canal de atendimento – 14 Avaliações



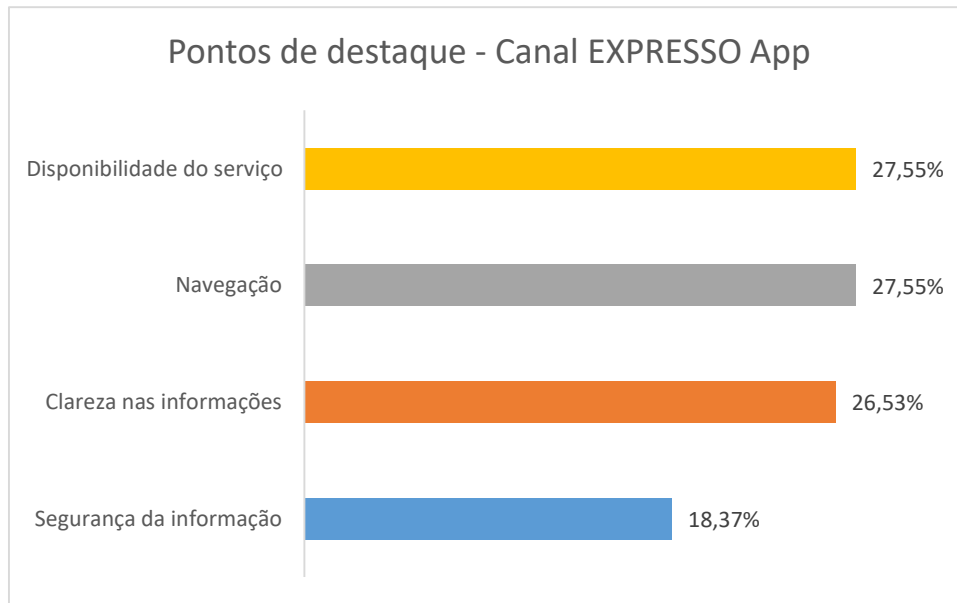
2 – Serviço prestado via App – 15 Avaliações



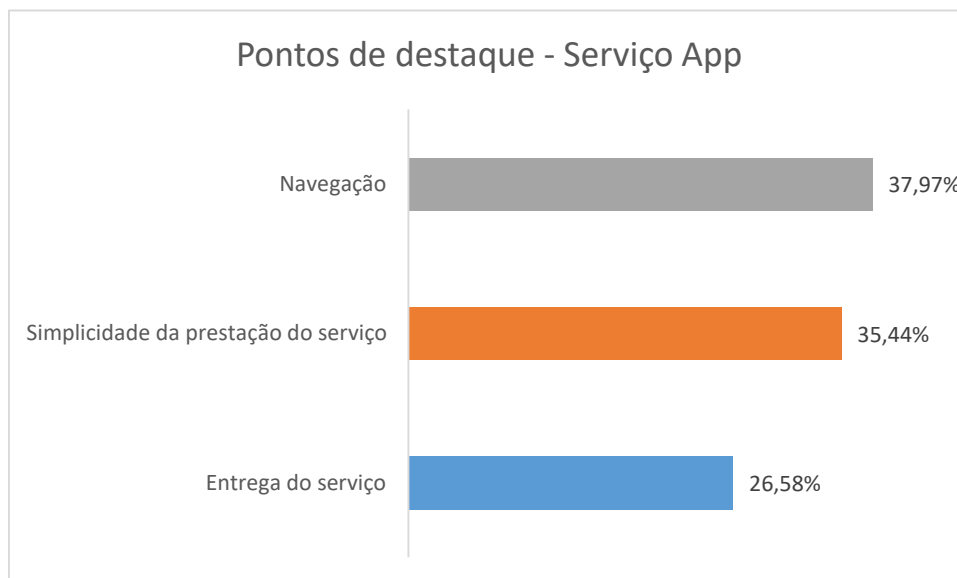
PONTOS DE DESTAQUE

Os gráficos abaixo refletem o quantitativo de critérios registrados pelos usuários validando as **notas de 9 e 10** para cada item avaliado.

1 – Canal de atendimento – 43 Avaliações



2 – Serviço prestado via App – 42 Avaliações



AVALIAÇÃO DO EXPRESSO CORREIOS

Período registrado: **01/06/2023 a 30/06/2023**

Ferramenta utilizada para captura dos resultados da avaliação: **Dispositivo de hardware externo.**

Número de serviços realizados: **141**

Número de avaliações recebidas: **106**

Número de avaliações/número de serviços realizados: **75,18%**

Serviços avaliados EXPRESSO Correios		
Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Consultar Débitos Tributários por CPF	49
2	Emitir boletos do Ipasso	05
3	Emitir Certidão Negativa de Débitos - Fazenda Estadual	47
4	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	05
TOTAL		106

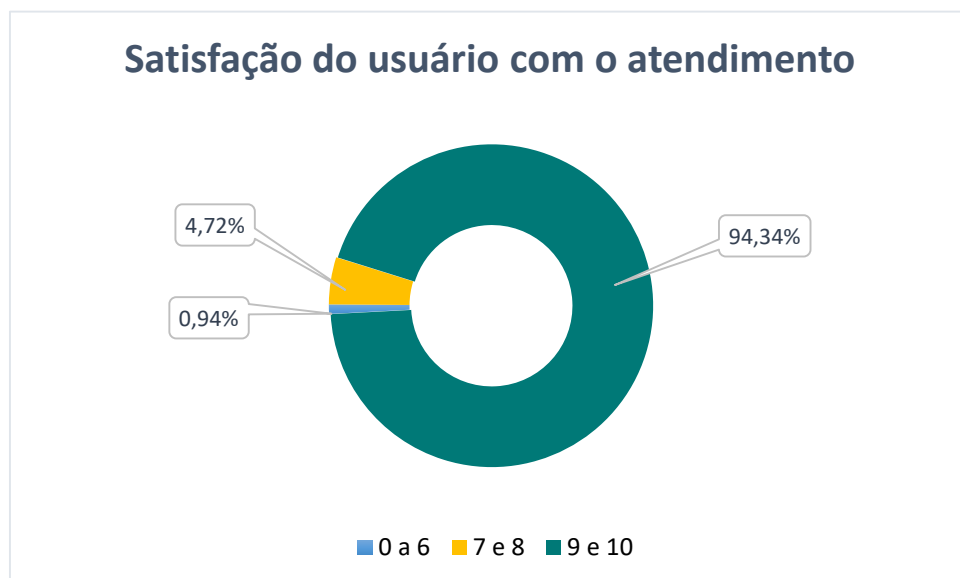
REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESCALA NPS – EXPRESSO CORREIOS

REPRESENTAÇÃO DA ESCALA NPS*

Notas entre 0 e 6 = usuários insatisfeitos

Notas entre 7 e 8 = usuários neutros

Notas entre 9 e 10 = usuários satisfeitos



*Fórmula para cálculo do índice NPS: N° de Promotores (notas 9 e 10) – N° de Detratores (notas 0 a 6).